

Formulário - Processo de Retenção



Qtd CRO(s)

Colaborador Data

Operadora CRO UF Nome dentista

CNPJ CPF

Data inclusão Tipo Demandado por? Nº do protocolo Dt. abertura protocolo

UF Cidade nº de vidas nº CRO(S) únicos divulgados

Atende outros convênios SIM NÃO Quais?

Moeda Última produç. Valor última prod.

Data início Data final Tempo finalização

Status retenção
 Retenção Efetiva
 Desligamento
 Não se trata de Retenção

1º contato Data

Obs.:
 Encontrado telefone whatsapp no SIO (11) 99222-7030, enviado whatsapp 16/08 às 12h10.

2º contato Data

Obs.:
 [13:12, 16/08/2023] Retenção - Odontolife: O motivo do meu contato é referente ao desligamento que a Drª abriu. Seria por motivo do sistema certo? Poderia me informar o que não está entendendo do sistema, para que eu possa ajudar? [13:31, 16/08/2023] +55 11 99222-7030: Não conseguimos pedir guia DentalUni Não conseguimos sequer entrar no site DentalUni E quando vamos pedir no site da OdontoLife não conseguimos localizar o beneficiário. E acaba gerando conflito entre nós e o paciente, já que não conseguimos fazer nada além da avaliação [14:36, 16/08/2023] Retenção - Odontolife: Entendi. Posso te encaminhar um passo a passo de como lançar guias? [15:00, 16/08/2023] +55 11

3º contato Data

Obs.:
 A mesma informou que: `` Bom dia! Agradecemos a atenção de vocês, mas infelizmente optamos pelo desligamento.``
 Enviado whatsapp e irei ligar depois do almoço, (11) 99222-7030 28/09, enviei o passo a passo de lançamento de guia.

4º contato Data

Obs.:
 Enviado whatsapp (11) 99222-7030 03/10 às 10h52 questionando se os mesmos gostariam de continuar com o plano, visto que enviei o passo a passo, manuais de apoio e informei sobre nosso setor exclusivo de suporte.

5º contato Data

Obs.:
 `` Realmente não temos interesse em continuar...``. Mesmo sido ofertado suporte, treinamento e enviado um passo a passo sobre o lançamento de guias.

Ação Retenção
 Ofertado Novos Valores Ofertado Suporte Ofertado Divulgação
 Ofertado Treinamento Ofertado Reciclagem Outros

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

Motivo desligamento
 Perda de Contato Problemas de Saúde Beneficiário Grossoeiro
 Valores Franquia Alteração Responsável Técnico
 Removido Prestador Sem Local de Atendimento Glosas
 Dificuldades com o Sistema Prazo Liberação de Guias Encerramento de Atividades
 Régras Técnicas Apenas procedimentos Estéticos Aposentou
 Baixa Procura Dificuldade de Contato com a Central Falta de Suporte da Operadora
 Cobrança indevida Burocracia Operadora Negativa de Atendimento
 Ameaça Judicialização Terceirização de Atendimento
 Carteira de Clientes Particular Estudos
 Servidor Publico Mudou de Área
 Óbito

Necessário abertura de protocolo
 SIM NÃO

Obs. Geral
 Foi ofertado treinamento, suporte e enviei um passo a passo sobre lançamento de guia e envio de NF, porém a mesma está decidida em seguir com o desligamento! 110909 - SP NAYARA FABIANE OLIVEIRA - 106118 - SP LEONARDO GALBOSSERA YAMAMOTO

Setor responsável
 T.I Central de atendimento Análise Técnica Comercial

Agata B. Gomes